



آرایشگر مو

عنوان شغل:

دستیاری سالن

کد شغل: ۵۱۴۱۱۴۰۰۰۰

نمونه سؤالات شایستگی:

برقراری ارتباط مؤثر با همکاران

کد شایستگی: ۵۱۴۱۱۰۰۰۰۳

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- کلید موفقیت یک آرایشگر چیست؟

الف - پی بردن به شخصیت مشتری

ب - پی بردن به رنگ پوست مشتری

ج - پی بردن به رنگ موی مشتری

د - پی بردن به فکر مشتری

۲- کدام مورد از اخلاق حرفه ای به شمار نمی آید؟

الف - ارائه رفتار مناسب با همکار

ب - دخالت نکردن در امور شخصی مشتری

ج - ارائه رفتار مناسب با مراجعه کننده

د - دخالت در امور شخصی مشتری و صمیمیت زیاد

۳- اگر پیام از طرف مقابل درک نشود رابطه را چگونه می کند؟

الف - صمیمی می کند

ب - مختل می کند

ج - سرد میکند

د - متوقف می کند

۴- تبادل اطلاعات بین اشخاص که کلیه اندام های حسی در آن دخالت دارند چیست؟

الف - اخلاق است

ب - ارتباط است

ج - بافت است

د - فیزیولوژی است

۵- هدف و نیاز مشتری را از چه دیدگاهی باید نگریم؟

الف - از دیدگاه دوستش

ب - از دیدگاه همسرش

ج - از دیدگاه خودمان

د - از دیدگاه مشتری

۶- در ارائه خدمات مشاوره رایانه ای چه مواردی مشخص می شوند؟

الف - تغییرات چهره ؛ تغییرات رنگ مو

ب - نوع مواد مصرفی؛ نوع مو

ج - شرکت سازنده مو؛ رنگ مو

د - نوع پوست ؛ جنس مواد مصرفی

۷- مدرن ترین تکنیک مشاوره در مورد خدمات آرایشی کدام گزینه است؟

الف - کاتالوگ های آرایشی

ب - تجربه مشتری

ج - تجربه آرایشگر

د - نرم افزار های رایانه ای

۸- مجموعه ای از صفات باطنی و روحی را چه میگویند؟

الف -اعتماد گویند

ب -احساس گویند

ج -اخلاق گویند

د -ارزش گویند

۹- هنگامی که مشتری مراجعه می کند؛ چگونه با او رفتار می کنیم؟

الف -مشتری را به حال خود رها می کنیم

ب -ایستاده کار مشتری را انجام می دهیم

ج -به مشتری اشاره می کنیم روی صندلی بنشیند

د -مشتری را تا نشستن روی صندلی بدرقه می کنیم

۱۰- چه مواردی در نحوه صحبت کردن آرایشگر موثر است؟

الف -بیان واضح؛ چرب زبانی ؛ لحن خشن

ب -بیان واضح؛ کلمات با ارزش، لحن صحبت

ج -بیان پیچیده ، چرب زبانی، لحن صحبت

د -بیان بیهوده، چرب زبانی، لحن صحبت

۱۱- کدام یک از کاربردهای رایانه می باشد؟

الف -انجام مدل های روز با رایانه، چاپ ، تحویل قبض به مشتری

ب -انجام آرایش با رایانه روی صورت، طراحی آرایش مد نظر مشتری

ج -تطبیق مدل های روز با رایانه، انجام آرایش با رایانه، پذیرش مشتری

د -تطبیق مدل های روز با چهره، چاپ قبض ، پرداخت هزینه ها

۱۲- بهترین راه شناسایی نیاز مشتری چیست؟

الف -بررسی فرم لباس مشتری

ب -بررسی رنگ موی مشتری

ج -گوش دادن به صحبت های مشتری

د -جلب رضایت مشتری

۱۳- مشتری جذب کسب و کاری می شود که بهتر بتواند آن راکند.

الف -قیمت

ب -سنجش

ج -درک

د -آزمایش

۱۴- اولین برخورد، که مهمترین برخورد شما با مشتری است چگونه باید بود؟

الف -ساده و صمیمی و توجه به مشتری

ب -رسمی و مودب

ج -شوخ طبع و پاسخگو

د - توجه به مشتری، سرعت در پاسخگویی، احترام و تکریم

۱۵- ارتباطات تبلیغاتی در چه قالبی تاثیر گذار است؟

الف - در قالب رنگانگ و توضیحات بیشتر

ب - قالبی گویا، خوش رنگ، بدیع و رسا

ج - قالبی ساده و روان

د - قالب خاصی مد نظر نباشد

۱۶- در ارتباطات صحیح رسانه ای بهتر است از..... استفاده شود.

الف - ارتباط تلفنی

ب - ارتباط کامپیوتری

ج - از ارتباط رو در رو

د - از پلتفرم های رسانه های اجتماعی

۱۷- چه عاملی باعث بازگشت بیشتر مشتریان می شود؟

الف - دلجویی از مشتری

ب - اهمیت دادن به مشتری

ج - پشتیبانی مشتری

د - توجه نکردن به مشتری

۱۸- یک راه عالی برای آگاهی از خواسته ها و انواع نیازهای مشتری..... است.

الف - ارسال نظر سنجی

ب - زنگ زدن به مشتری

ج - ارسال هدیه

د - کمک به مشتری

۱۹- یکی از عواملی که رقبا قادر به تقلید آن نیستند چیست؟

الف - قیمت ارزان

ب - قیمت گران

ج - نحوه ارتباط

د - نحوه خدمات

۲۰- یک پروسه برنامه ریزی شده برای مدیریت ارتباط با مشتریان فعلی و مشتریان آتی کسب و کارها می باشد.

الف - ارتباط

ب - رسانه

ج - crm -

د - cmm -

۲۱- رعایت..... از الزامات حضور در محیط کار و تعامل با همکاران است.

الف - حریم شخصی

ب - تعامل

ج - دوراندیشی



د -سلسله مراتب

۲۲- داشتن مهارت های خوب زندگی باعث به وجود آمدن چه حسی در افراد می شود؟

الف -اعتماد به نفس بالا-

ب -حس دوست داشتن

ج -احساس قوی بودن در کار

د -حس همکاری با دیگران

۲۳- تجربه کردن مهارت های خوب زندگی باعث چه احساسی در کار صنعت زیبایی می شود؟

الف -رضایت مندی بیش تر و بازدهی بیش تر شغلی

ب -کاهش مشتری و ارجاع آن ها به سالن دیگر

ج -باعث ورزیده شدن مسئولین و پرسنل سالن

د -احساس رضایت از کار و رضایت مشتری

۲۴- اصیل بودن، پایداری در کار، ایجاد رابطه دوستانه خوب از مهم ترین عوامل چیست؟

الف -مهارت های کار کردن

ب -مهارت های آموزش

ج -مهارت های زندگی

د -مهارت عشق ورزی

۲۵- استاد شدن در تکنیک هایی که به شما در سازماندهی بیش تر کمک می کند، مربوط به کدام یک از مهارت ها می شود؟

الف -مهارت سالم زیستن

ب -مهارت روانشناسی

ج -مهارت های زندگی

د -مهارت های انجام کار

۲۶- بر اساس قدرت داخلی و با اعتماد به توانایی برای رسیدن به اهداف چه حسی در انسان به وجود می آید؟

الف -اعتماد به نفس

ب -حس انتخاب

ج -احساس انگیزه

د -ایده ی نوین

۲۷- ۳ عادت بد که باعث عملکرد ضعیف شما می شود، کدام است؟

الف -به تعویق انداختن، ایده ال گرایی، فقدان برنامه ریزی

ب -حفظ انرژی در سطح بالا، احترام به دیگران، ارزش گذاری مو

ج -موفقیت های بسیار بزرگ، بلندپروازی، ایدهال گرایی

د -رسیدن به حد مطلوب، رسیدن به خواسته ها، برنامه ریزی

۲۸- اولین اصل مهمی که در رفتار کاری باید به آن توجه کرد، چیست؟

الف -طرز حضور شما در محل کارتان

ب -طرز مواجهه با مسائل

ج -شیک و آراسته بودن

د - طرز مطرح کردن موضوعات

۲۹- چه عاملی به افراد کمک میکند علی‌رغم تفاوت‌های فرهنگی و فکری، در کنار یکدیگر کار کنند؟

الف - رفتار منطقی

ب - رفتار محبت آمیز

ج - رفتار رسمی

د - رفتار سازمانی

۳۰- رعایت چه نکاتی هنگام برخورد با اعتراضات مشتری ضروری است؟

الف - حفظ خونسردی و توجه به درخواست مشتری

ب - بیرون کردن شخص معترض و توجه به مشتری دیگر

ج - حفظ خونسردی و بی توجهی به اعتراض کننده

د - با پذیرایی از فرد اعتراض کننده او را ساکت کنید.

۳۱- کدام مورد از اخلاق حرفه ای به شمار نمی آید؟

الف - ارایه رفتار مناسب با همکار

ب - ارایه رفتار مناسب با مراجعه کننده

ج - دخالت در امور شخصی مشتری و صمیمیت زیاد

د - دخالت نکردن در امور شخصی مشتری

۳۲- ثبت چه مواردی در کارت سابقه مشتری الزامی است؟

الف - احساسات مشتری و خواسته او

ب - اطلاعات کلی در مورد نوع خدمات ارایه شده

ج - نحوه تقسیم بندی موه‌های مشتری

د - نحوه ی شامپو کردن و اطلاعات شخصی مشتری

۳۳- پایه همه روابط طولانی مدت با همکاران و مشتریان چیست؟

الف - توانمندی مثبت

ب - محیط صمیمی

ج - ارتباطات مؤثر و هدفمند

د - کنترل ارتباطات

۳۴- علم طراحی محل کار و تجهیزات، حرکات خاص بدن را راحت تر و امن تر می سازند، کدام گزینه است؟

الف - بیوگرافی

ب - آناتومی

ج - آرگونومی

د - حرکات تعادلی

۳۵- اگر مشتری بعد از انجام کار سوال داشت، چگونه برخورد می کنیم؟

الف - حالت تدافعی نداشته باشید، راغب باشید و گوش دهید.

ب - حالت دفاعی داشته و هرگونه اعتراضی را رد کنید.

ج - در برخورد کامل با مشتری حالت جدی به خود بگیرید.

د - نقشه را برای دیدارهای بعدی تنظیم کنید.

۳۶- چه چیزی باعث اعتماد زیاد مشتری میشود؟

الف - احترام زیاد و مهارت کافی

ب - تعریف زیاد از محصول و خدمات

ج - شناخت خوب و درست و ایمان خودمان به عملکرد محصول و خدمت

د - ارائه محصولات با بسته بندی شیک

۳۷- مجموع کل ویژگی ها، حالات و مسیرهای رفتاری درونی فرد را چه می گویند؟

الف - شخصیت فردی

ب - ارزش

ج - ثبات اخلاقی

د - حساسی

۳۸- اعتماد سازی در سازمان چگونه نشاط را به وجود می آورد؟

الف - اعتماد، باعث تحریک تولید هورمون اکسیتوسین (Oxytocin) میشود.

ب - باعث نشاط نمیشود

ج - حس خوب باعث نشاط میشود

د - باعث همکاری زیاد میشود

۳۹- وقتی افراد در قالب یک تیم با یکدیگر همکاری کنند افزایش پیدا میکنند.

الف - روحیه

ب - نیرو

ج - خلاقیت

د - تعامل

۴۰- یکی از مزایای کار تیمی چیست؟

الف - افراد با تکیه بر یکدیگر استعداد های خود را بروز میدهند

ب - افراد با تکیه بر یکدیگر از مسئولیت شانه خالی میکنند

ج - مسئولیت پذیری کم میشود

د - مسئولیت پذیری زیاد میشود

۴۱- فعالیت در کنار یکدیگر، اشتراکگذاری ایدهها، تقویت و حمایت از یکدیگر، برای رسیدن به یک شکل خوب و قوی از کار،

تعریف کدام گزینه است؟

الف - احترام متقابل

ب - انگیزه

ج - کار تیمی

د - قدرت در کار

۴۲- چطور کشمکش های محیط کار را کنترل کنیم؟

الف - به یکدیگر احترام بگذارید

ب - تعیین تکلیف برای هر فرد، ثبت تصمیمات و تعهدات، ارزیابی پیشرفت، مسئولیت پذیری اعضای تیم



ج - تفویض اختیارات

د - گرفتن تعهدات لازم

۴۳- یکی از بهترین عوامل مؤثر در موفقیت کار تیمی، جهت رسیدن سریعتر به اهداف چیست؟

الف - دادن روحیه

ب - اعزام افراد به کارگاه های مهارت و توانمند سازی آنها

ج - ایجاد انگیزه

د - دادن مزایای زیاد

۴۴-.....از عوامل اساسی ایجاد و تحکیم روابط انسانی است.

الف - سودجویی

ب - علوم انسانی

ج - دوستی و رفاقت

د - تجربه های فردی

۴۵- از جمله عوامل مهم شکلگیری مناسبات سازمانی،است.

الف - سهم

ب - ارزش

ج - امنیت اجتماعی

د - علایق مشترک

۴۶- آشنایی افراد با اصول برقراری و حفظ روابط سالم سازمانی از عوامل تحقق چه چیزی است؟

الف - نیل به هدفهای ثمر بخش و بهره‌وری سازمان

ب - سود بیشتر

ج - دوستی بیشتر

د - هیچکدام

۴۷- لزوم شناخت عقاید، ارزشها و ادراکات فرهنگ دیگران چیست؟

الف - برای تعامل بیشتر

ب - برای موفقیت

ج - لزومی ندارد

د - جهت تبادل

۴۸- تیمسازی فرآیند، بهره‌وری و کارایی تیم از طریق ایجاد فعالیتهایی است که اعضای در آن به احتیاج دارند.

الف - جدید، همدلی

ب - نوین، همکاری

ج - افزایش انسجام، همکاری مشترک

د - افزایش نیرو، همدلی

۴۹- تیم ها بر چه اساسی انتخاب شوند بهتر است؟

الف - تنوع و سطح مهارت

ب - بر اساس فرهنگ

ج - بر اساس مهارت و یکرنگ بودن

د - هیچکدام

۵۰- مجموعه ای که بر کار گروهی تکیه دارد؛ معمولاً دارای محیط کاری، با عملکرد بالاست.

الف - جذاب

ب - پرشور

ج - سلامت

د - پرتنش

۵۱- در محیطهای کاری، معمولاً از دو یا چند همکار تشکیل میشود که یکدیگر را بهعنوان بخشهای متمایز میشناسند، اما درواقع بهصورت کاملاً از یکدیگر فعالیت میکنند.

الف - تیم، حرفه ای

ب - گروه، مستقل

ج - گروه، حرفه ای

د - تیم، مستقل

۵۲- چرا در هنگام کار کردن به تنهایی یادگیری کم میشود؟

الف - به خاطر تمرکز فکر بالا

ب - به خاطر مهارت کم

ج - چون افکار و ایده ها زیاد است

د - چون افکار و ایده ها کمتر به چالش کشیده می شوند

۵۳- یکی از فواید کار تیمی چیست؟

الف - افزایش مدت کار

ب - افزایش مسئولیت پذیری

ج - کاهش مسئولیت پذیری

د - کار تیمی فایده خاصی ندارد

۵۴- قدرت معاشرت یک توانایی حیاتی در کار تیمی است.

الف - خوب

ب - عالی و مفید

ج - روشن و کارآمد

د - پسندیده و نیک

۵۵- تقسیم کار در تیم چگونه است؟

الف - همه با هم یک کار را انجام می دهند

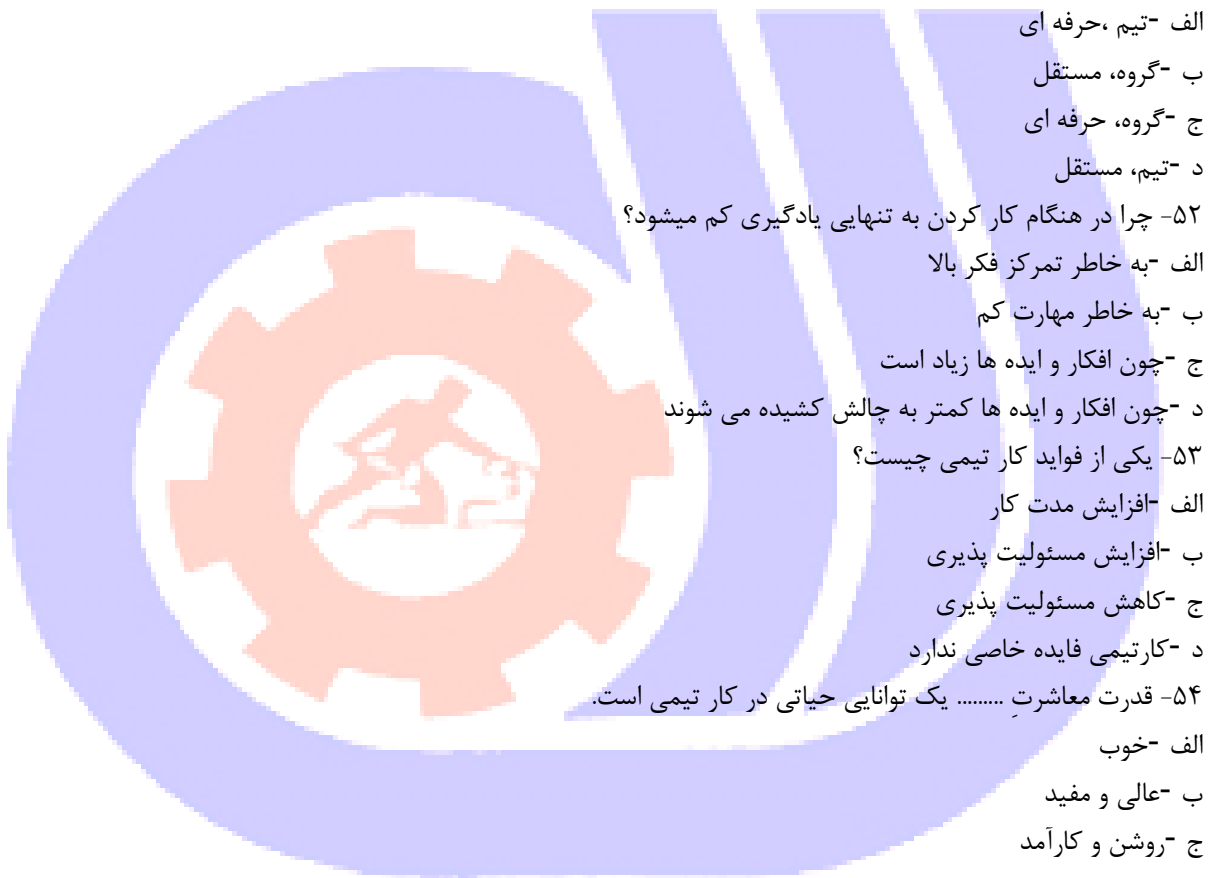
ب - باید با توجه به تخصص، علاقه و در دسترس بودن هر فرد، مشخص شود

ج - در هر قسمت لازم بود کار انجام میدهیم

د - در کنار هم و پس از استراحت کافی کار انجام میدهیم

۵۶- درجه تغییرپذیری افراد تاثیر چشمگیری در دارد.

الف - موفقیت



ب - ابتکار عمل

ج - شکست

د - پیشرفت

۵۷- تغییر فردی مستلزم چیست؟

الف - نیاز و حس دیده شدن

ب - پذیرش از طرف افراد و به کار بستن تغییر

ج - درک چگونگی تغییرات توسط افراد و نیازمندی برای تغییر موفقیت آمیز

د - هیچکدام

۵۸- چه عاملی مدیریت تغییرات را با مشکل مواجه میکند؟

الف - تفاوت های فردی

ب - شباهت های فردی

ج - تفکرات مبهم

د - تفاوت های فرهنگی

۵۹- دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با یکدیگر و.. مربوط به چیست؟

الف - اتحاد

ب - اخلاق حرفه ای

ج - مشارکت اجتماعی

د - کار دست جمعی

۶۰- اگر درون یک سازمان کارمندان نتوانند رابطه مطلوب و مثبت با یکدیگر داشته باشند، چه میشود؟

الف - انگیزه بالا میروند

ب - از همدیگر دلخور و سرد میشوند

ج - در دراز مدت ایجاد مشکلات داخلی و گاه حاد و حل نشدنی میشود

د - مشکل خاصی پیش نخواهد آمد

۶۱- وقتی برای همکاران مشکلی پیش آمد ، چه باید کرد؟

الف - نباید مداخله کنیم

ب - باید با همفکری در صدد رفع مشکل همکاری کرد

ج - باید محل کار را ترک کرد

د - ۱ و ۳ صحیح است.

۶۲- ساده ترین راه موفقیت در روابط کاری ، انتقال است.

الف - سرمایه

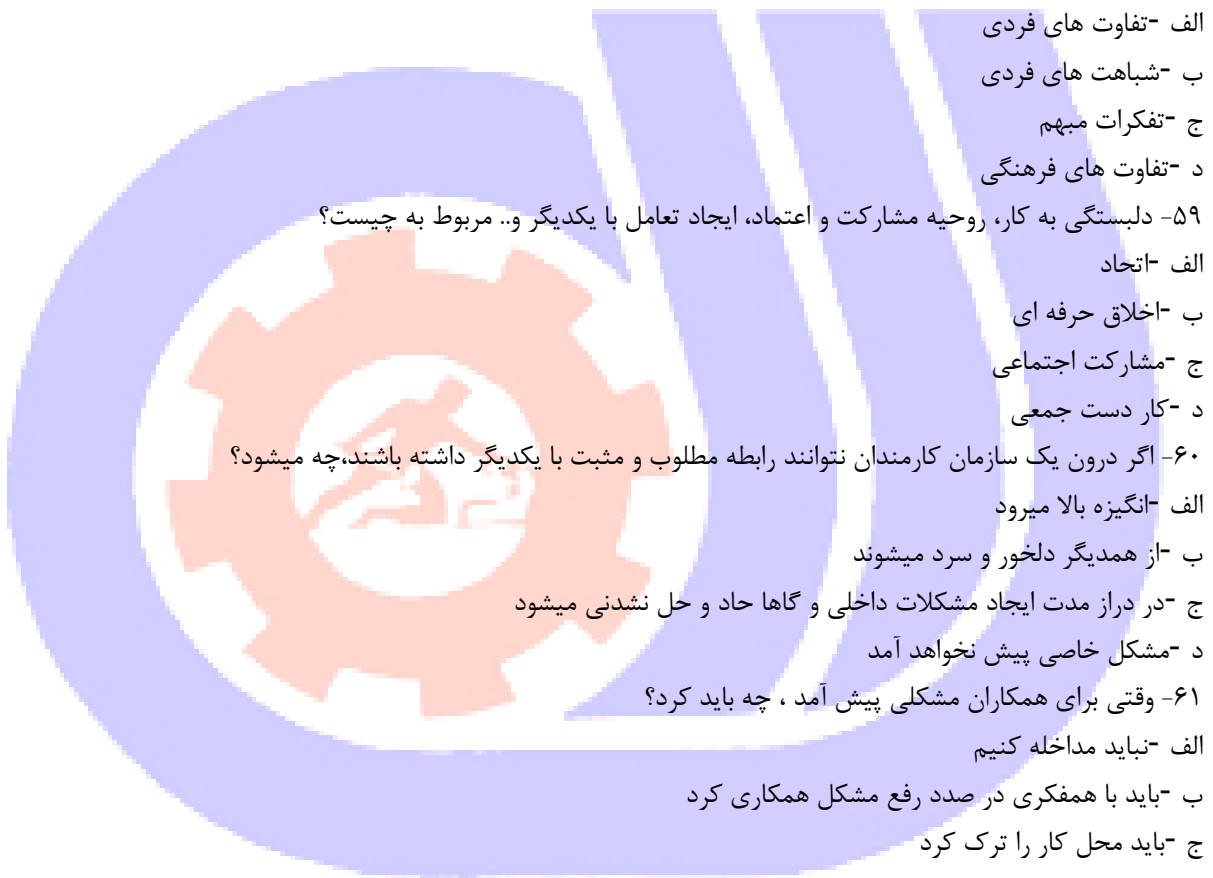
ب - احساس

ج - تجربه

د - محبت

۶۳- با مشتری سخت گیر چگونه باید رفتار کرد؟

الف - مشتری سخت گیر را نباید پذیرا باشیم.



ب - زمانی که متوجه شدیم مشتری سخت گیر است از آرایه خدمات صرفه نظر کنیم.

ج - با دخالت یکی از همکارها دنبال راه حل مناسب و چاره جویی باشیم.

د - برای مشتری سخت گیر خدمات رایگان انجام دهیم.

۶۴- توانایی انتقال پیام های بحرانی یا مشکل با روشی دوستانه کدام مورد زیر است؟

الف - تن صدای بشاش

ب - دیپلماسی

ج - ریتم کاری موزون

د - ثبات عاطفی

۶۵- داشتن اخلاق قوی و افتخار به کار خود و متعهد کردن تیم سالن، مربوط به کدام گزینه زیر می شود؟

الف - صداقت و راستی

ب - سطح عالی اخلاق

ج - درستی و محبت

د - اشتیاق

۶۶- از چه راهی می توان مشتری را سر شوق آورده و به او انرژی مثبت داد؟

الف - توجه به لباس مشتری

ب - توجه به سلیقه مشتری

ج - توجه به پوست مشتری

د - توجه به موی مشتری

۶۷- کدام یک از موارد باعث ایجاد احساسات منفی در مشتری خواهد شد ؟

الف - داشتن رفتار غیردوستانه

ب - داشتن ارتباط موثر

ج - داشتن مهارت کافی

د - داشتن روی گشاده و مهربان

۶۸- کدام جمله در ارتباط با تعریف ارتباطات صحیح می باشد؟

الف - انتقال اطلاعات از فرستنده به دریافت کننده

ب - فرایندی که اشخاص از طریق انتقال علائم پیام به تبادل معانی مبادرت می ورزند

ج - مفاهیمی است که برای گیرنده قابل درک می باشد

د - ارتباطات اصلی ترین بستر جاری شدن موفقیت یک مجموعه است

۶۹- یکی از مهارتهای ارتباطی بسیار موثر و فوق العاده دشوار و سنگ بنای مهارت ارتباطی چیست؟

الف - مهارت های کلامی

ب - مهارت های غیرکلامی

ج - شنود موثر

د - گوش دادن

۷۰- اولین قدم برای حل مشکل پیدا کردن حقایق مربوط به..... است.

الف - هدف



ب - مسئله

ج - سازمان

د - نیازها

۷۱-بیشترین ارتباط روزانه بین انسان ها را می سازد و اجازه میدهد بین آدمیان روابط عمیق ایجاد شود.

الف - تشریح مسائل

ب - ارتباط کلامی

ج - ارتباط چشمی

د - ارتباط عاطفی

۷۲- واکنش صحیح به شکایات مشتریان چگونه است؟

الف - خوب گوش کردن به شکایات

ب - احترام زیاد به مشتری

ج - بررسی کامل شکایت

د - دعوت به آرامش، جدی گرفتن شکایت، توضیح در طول کار

۷۳- تعریف حل مسئله کدام گزینه است؟

الف - شکل دهی به انواع پاسخ ها و گزینش پاسخ مناسب از میان پاسخ های متعدد

ب - حل صحیح مشکلات

ج - تنظیم و اجرای یک استراتژی عملیاتی که افراد را قادر می سازد به یک مقصد نهایی یا یک هدف خاصی برسند

د - ۱ و ۳ صحیح می باشد

۷۴-.....عبارت است از کار سخت و دشوار، پوشیده و درهم و اصطلاحاً مانعی است که رسیدن به وضع مطلوب را سخت تر می کند.

الف - هدف

ب - آرایشگری

ج - تنش

د - مشکل

۷۵- سازمان موظف است در برابر شکایت مشتریان، باشد و برای واکنشها و شکایات آنها قائل شود.

الف - بی توجه، احترام

ب - متعهد، ارزش

ج - با توجه، درجه

د - اهمیت، مرتبه

۷۶- سازمان ها برای مدیریت شکایات مشتریان به چه چیزی نیاز دارند؟

الف - افراد معتمد زیاد

ب - سیستم ارتباطی مشخص

ج - پرسنل باوفا

د - نیاز خاصی ندارند

۷۷- پاسخگویی در مدیریت شکایت مشتری باید باشد.

الف - واضح و شفاف

ب - منطقی

ج - اصولی

د - زمان بر

۷۸- سیستم مدیریت شکایت مشتریان در چه صورتی مؤثر خواهد بود؟

الف - سریع و به موقع باشد

ب - سیستم خاصی نیاز نیست

ج - هدفمند طراحی شود و با شرایط سازمانی همخوانی داشته باشد.

د - سهل الوصول باشد.

۷۹- ملاحظات لازم برای جبران خسارت چیست؟

الف - پذیرفتن اشتباهات

ب - عذرخواهی

ج - دلجویی

د - پذیرش اشتباهات ، عذرخواهی و جبران خسارت به شکل منطقی

۸۰- مدیریت شکایات باید مشتری را به فروش تبدیل کند.

الف - بازخوردهای منفی ، فرصت های جدید

ب - شکایات ، بالاترین

ج - اعتراضات، عالی

د - بازخوردهای مثبت ، بهترین نحوه

۸۱- یک روش مؤثر برای رسیدگی به شکایات مشتریان چیست؟

الف - خوب گوش دادن

ب - CRM (-)

ج - بی اهمیتی

د - LAER

۸۲- ممکن است همیشه حق با..... نباشد، اما حق دارد که شود.

الف - شما، دیده

ب - مشتری، شنیده

ج - مشتری، درک

د - همکار، توجه

۸۳- چگونه میتوان جهت حل مشکل، ریشه شکایت را فهمید؟

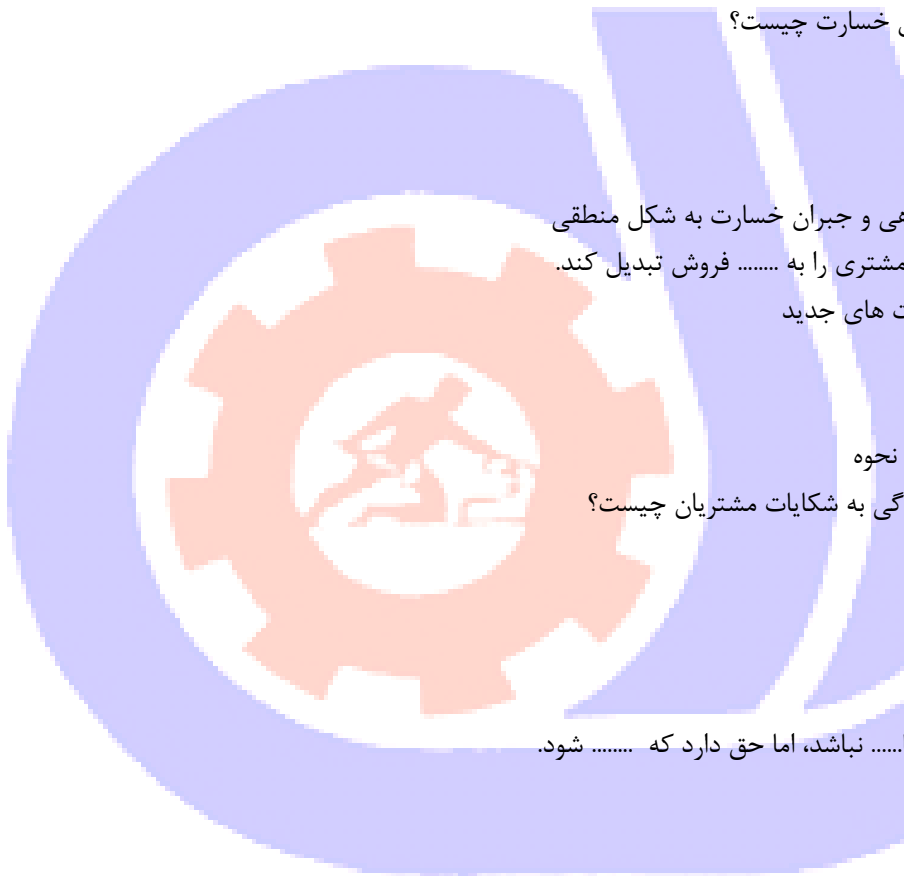
الف - مشاخره زیاد با مشتری

ب - تکریم زیاد مشتری

ج - پرسیدن سوالات مناسب

د - بی توجهی و گذشت

۸۴- دلیل عمده شکایت مشتریان چیست؟



الف - بی احترامی
ب - خدمات نامرغوب
ج - بی منطق بودن
د - دلایل شخصی

